ALGEMENE VOORWAARDEN

Versie: 1-10-2025

RETURNISTA B.V.

1. Definities

Abonnement: het door de Merchant afgesloten abonnement voor het gebruik van het RMP;

Abonnementsgeld: de kosten voor het gebruik van het Abonnement, die kunnen bestaan uit (1) vaste kosten en (2) variabele kosten per gecreëerde retour (3) overige kosten die overeen zijn gekomen in de overeenkomst tussen Partijen;

Account: het online account van een Merchant dat nodig is om de Diensten via het RMP te gebruiken; bestaande uit onder meer het Retourportaal;

Retour Management Platform (RMP): het door Returnista ontwikkelde en gehoste RMP dat beschikbaar wordt gesteld aan de Merchant voor het gebruik van de Diensten;

Retourportaal: Portaal waarin de Consument haar retourzending kan aanmaken, inclusief het genereren van een verzendlabel om de retourzending terug te sturen naar de Merchant

Diensten: alle door Returnista geleverde diensten zoals beschreven in de hoofdstukken van de Voorwaarden, waaronder het gebruik van het RMP, Transportdiensten en overige diensten;

Gebruiksgegevens: informatie met betrekking tot de levering, het gebruik en de prestaties van verschillende aspecten van de Diensten en aanverwante systemen en technologieën (met inbegrip van Informatie over het gebruik door de Merchant van de verschillende functies en functionaliteiten van de Diensten en/of Vervoerders en daarvan afgeleide analytische en statistische gegevens);

Gelieerde Partij: betekend met betrekking tot een persoon of entiteit, elke directe of indirecte dochteronderneming of directe of indirecte houdstermaatschappij van die persoon of entiteit en elke andere dochteronderneming van een dergelijke houdstermaatschappij;

Gevaarlijke Goederen: de gevaarlijke goederen zoals gespecificeerd in de meest recente versie van de technische instructies van de Internationale Burgerluchtvaartorganisatie (ICAO), de “dangerous goods regulations” van de Internationale Luchtvaartorganisatie (IATA), de Internationale Code voor het vervoer van gevaarlijke stoffen over zee, de Europese overeenkomst betreffende het internationale vervoer van gevaarlijke goederen over de weg (ADR-overeenkomst) of andere nationale of internationale wet- of wetgeving die van toepassing is op het vervoer van en/of dienstverlening met betrekking tot gevaarlijke goederen;

Agreement/Overeenkomst: de documentatie die door Returnista aan de Merchant ter beschikking is gesteld ter ondertekening van het Abonnement;

Merchant: de klant van Returnista;

Partijen: Returnista en de Merchant;

Partij: Returnista of de Merchant;

Data Processing Agreement: overeenkomst waarin de verwerking van persoonsgegevens uiteen wordt gezet;

Persoonsgegevens: zoals beschreven in de Data Processing Agreement;

Returnista: de gebruiker van deze Voorwaarden, zijnde de contractpartij;

Transportdiensten: de Diensten zoals beschreven in Hoofdstuk 2 van deze Voorwaarden;

Transportkosten: alle kosten die voortvloeien uit het gebruik van Transportdiensten door de Merchant, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, toeslagen opgelegd vanuit de vervoerder;

Verwerker: heeft de betekenis die eraan wordt toegekend op grond van de samenwerkingsovereenkomst en daarbij behorende Data Processing agreement;

Vervoerder: de vervoerder zoals door de Merchant geselecteerd via het RMP; voorbeelden zijn Postnl, DHL, DPD, UPS;

Voorwaarden: deze algemene voorwaarden;

Consument: de gebruiker van het Retourportaal;

Hoofdstuk 1: Gebruik van het Returnista RMP

Hoofdstuk 1 is van toepassing op het gebruik van het RMP van Returnista en alle bijbehorende functies door de Merchant. Voor bepaalde functies binnen het RMP kunnen aanvullende of specifieke voorwaarden gelden, zoals beschreven in deze Voorwaarden.

Artikel 1: Overzicht

Deze Voorwaarden zijn van toepassing op ieder gebruik van de Diensten en het RMP door de Merchant. Algemene voorwaarden van de Merchant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Afwijkingen van deze Voorwaarden zijn slechts geldig indien zij door Returnista uitdrukkelijk en schriftelijk aan de Merchant zijn bevestigd.

1.2 In deze Voorwaarden hebben de met een hoofdletter geschreven termen de betekenis zoals uiteengezet in artikel 1 (Definities).

1.3 Returnista is gerechtigd deze Voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen, met inachtneming van een voorafgaande kennisgeving van dertig (30) dagen aan de Merchant. Indien een dergelijke wijziging een wezenlijk nadelig effect heeft op de Merchant, heeft de Merchant het recht zijn actieve Abonnement te beëindigen door Returnista hiervan schriftelijk op de hoogte te stellen.

Artikel 2: Registratie en Abonnement

Registratie

2.1 Om gebruik te kunnen maken van de Diensten dient de Merchant zich te registreren op het RMP en het toepasselijke Abonnement af te sluiten. De Merchant garandeert tegenover Returnista dat alle informatie die zij bij het tot stand komen van de overeenkomst heeft verstrekt juist, volledig en in overeenstemming met de door Returnista gestelde vereisten is.

2.2 De Merchant is verplicht om wijzigingen in contact- of bedrijfsgegevens, zoals een verhuizing of een nieuw factuuradres, adres of e-mailadres, onmiddellijk zelf aan te passen in het RMP. Als bepaalde gegevens niet direct door de Merchant kunnen worden gewijzigd, dient de Merchant de klantenservice of Customer Success van Returnista hiervan direct op de hoogte te stellen via customersucces@returnista.nl.

Abonnementen

2.3 Bij afname van een Abonnement is de Merchant het bijbehorende Abonnementsgeld verschuldigd.

2.4 Afhankelijk van het gekozen type Abonnement, kan een maximumaantal labels van toepassing zijn. Als de Merchant dit maximum overschrijdt, behoudt Returnista zich het recht voor om de overeengekomen Abonnementskosten eenzijdig te wijzigen, naar eigen goeddunken, door:

(1) het Abonnement van de Merchant automatisch op te waarderen naar een hoger niveau indien het aantal gebruikte integraties/functionaliteiten dit vereist; en/of

(2) extra kosten in rekening te brengen voor elk verzendlabel dat wordt aangemaakt bovenop de maximaal toegestane hoeveelheid volgens het Abonnement.

2.6 Het abonnementsgeld wordt maandelijks of jaarlijks gefactureerd, in overeenstemming met de afspraken tussen Returnista en de Merchant.

2.7 Returnista behoudt zich het recht voor om naar eigen goeddunken eenzijdige tussentijdse wijzigingen door te voeren in de Abonnementskosten, de beschikbare Abonnementstypes en/of de bijbehorende kenmerken. Deze wijzigingen worden van kracht dertig (30) dagen na schriftelijke kennisgeving aan de Merchant.

2.8 Returnista heeft het recht om haar prijzen eenmaal per twaalf (12) maanden aan te passen ter compensatie van inflatie, serviceverbeteringen en/of marktomstandigheden. Deze aanpassing zal minimaal één (1) maand van tevoren worden aangekondigd. De aangepaste prijzen zijn van toepassing op alle facturen die na de ingangsdatum van de aanpassing worden verzonden.

Artikel 3: Acceptabel gebruik

3.1 Verboden activiteiten. De Merchant stemt ermee in:

(1) dat de Diensten niet op een illegale, frauduleuze, bedrieglijke of schadelijke manier worden gebruikt.

(2) niet de integriteit of veiligheid van de Diensten of de daarin aanwezige gegevens in gevaar brengen of verstoren;

(3) De Diensten niet te gebruiken of te starten met als doel:

- een concurrerend product of een concurrerende dienst te ontwikkelen;
- de Diensten te vergelijken met andere producten.

(4) niet proberen om ongeoorloofde toegang te verkrijgen tot enig deel van de Diensten, systemen, netwerken of gegevens.

(5) geen kwaadaardige code, virussen of andere schadelijke inhoud uploaden, verzenden of verspreiden die de systemen van Returnista en/of andere Merchants kunnen beschadigen;

(6) de Diensten niet te benutten voor het versturen van ongevraagde commerciële boodschappen, spam of andere ongewenste informatie.

(7) geen inhoud opslaan of verzenden die in strijd is met de intellectuele eigendomsrechten of privacyrechten van derden.

(8) geen misbruik te maken van de Diensten op een wijze die de infrastructuur van het RMP onnodig zwaar belast.

(9) zich te onthouden van scraping, datamining of soortgelijke geautomatiseerde methoden voor het verkrijgen of extraheren van gegevens uit de Diensten zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Returnista.

(10) ervoor te zorgen dat de Merchant bij het gebruik van de Diensten alle toepasselijke wet- en regelgeving, inclusief normen voor gegevensbescherming en privacy, naleeft.

3.2 Door de Merchant aangeleverde inhoud. Wanneer de Merchant via de Diensten inhoud uploadt of deelt, garandeert en verklaart deze dat:

1. Hij over de benodigde rechten beschikt om deze handeling te verrichten.

2. De betreffende inhoud geen inbreuk maakt op de rechten van derden, waaronder intellectuele eigendomsrechten of privacyrechten.

3.3 Controle en Naleving. Returnista behoudt zich het recht voor om het gebruik van de Diensten door de Merchant te controleren, te beoordelen en te onderzoeken, teneinde de naleving van de bepalingen in dit Artikel 3 te waarborgen. Bij een redelijk vermoeden van een schending van de voorwaarden in dit Artikel 3 door de Merchant, is Returnista gerechtigd de toegang tot de Diensten op te schorten of te beëindigen.

Artikel 4: Facturatie

4.1 Alle door Returnista vermelde Tarieven zijn, tenzij schriftelijk anders is vastgelegd of aangegeven, exclusief BTW en eventuele andere belastingen of heffingen.

4.2 Bezwaren tegen facturen van Returnista moeten door de Merchant schriftelijk worden ingediend binnen veertien (14) dagen na de factuurdatum. Klachten die na deze termijn worden ontvangen, worden niet meer in behandeling genomen, wat betekent dat de Merchant afstand doet van zijn eventuele rechten.

4.3 Betaling dient, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, plaats te vinden binnen een termijn van veertien (14) dagen na de factuurdatum. Bij het verstrijken van deze betalingstermijn is de Merchant van rechtswege in verzuim, zonder dat hiervoor een voorafgaande aanmaning of ingebrekestelling vereist is.

4.4 Ongeacht of één of meer facturen geheel of gedeeltelijk onbetaald zijn gebleven, behoudt Returnista zich te allen tijde het recht voor om vooruitbetaling, een bankgarantie of een gelijkwaardige zekerheid te verlangen ter dekking van het verschuldigde bedrag.

4.5 De Merchant mag zich niet beroepen op verrekening of opschorting, tenzij Returnista hiervoor vooraf schriftelijk toestemming heeft gegeven en de vordering waarop de verrekening of opschorting betrekking heeft, onvoorwaardelijk schriftelijk heeft erkend. Elk recht van de Merchant op verrekening of opschorting is dus uitdrukkelijk uitgesloten, behalve in deze specifieke, schriftelijk overeengekomen gevallen.

Artikel 5: Aansprakelijkheid

5.1 Returnista is onder geen enkele omstandigheid aansprakelijk voor indirecte schade. Hieronder valt, maar is niet beperkt tot, verlies van winst, gemiste besparingen, immateriële schade, schade als gevolg van bedrijfsonderbreking of milieuschade. Dit geldt ongeacht de juridische basis voor de aansprakelijkheid.

5.2 De Merchant verliest elke aanspraak op schadevergoeding jegens Returnista als hij de schade niet schriftelijk meldt binnen drie (3) maanden nadat hij de schade heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken. Bovendien vervalt iedere vordering van de Merchant op Returnista als de Merchant niet binnen één (1) jaar na het ontstaan van de vordering een bodemprocedure tegen Returnista is gestart.

5.3 Indien Returnista aansprakelijk mocht zijn (ondanks de bepalingen in dit artikel), gelden de volgende beperkingen:

1. Aansprakelijkheid voor schade aan zaken is beperkt tot de kosten van herstel of vervanging van die zaken, met een maximum van de hoofdsom van de desbetreffende factuur.

2. Schade aan personen en overige gevallen: De aansprakelijkheid is te allen tijde beperkt tot het bedrag dat onder de aansprakelijkheidsverzekering van Returnista wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico dat Returnista onder die verzekering dient te betalen.

3. Geen uitkering onder verzekering: Indien de verzekering om welke reden dan ook niet uitkeert, is de totale aansprakelijkheid (ongeacht de grondslag) beperkt tot het bedrag dat

Returnista op grond van het betreffende Abonnement in rekening heeft gebracht, met een maximum van € 5.000,00.

5.4 Returnista mag namens de Merchant de aansprakelijkheidsbeperkingen aanvaarden die door ingeschakelde derden zijn bedongen voor de uitvoering van hun verplichtingen onder het Abonnement. Returnista is niet aansprakelijk voor onvoorziene tekortkomingen van deze derden.

5.5 Returnista is in geen geval aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit de tijdelijke onbeschikbaarheid van het RMP of een Dienst, ongeacht de juridische grondslag voor die aansprakelijkheid.

5.6 Dit artikel is niet van toepassing op schade die voortvloeit uit opzet of bewuste roekeloosheid van Returnista.

Artikel 6: Schorsing en Opzegging

6.1 Gevolgen van niet-nakoming door de Merchant. In geval de Merchant één of meer verplichtingen jegens Returnista niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt, is Returnista gerechtigd haar eigen verplichtingen geheel of gedeeltelijk op te schorten. Bovendien dient de Merchant in een dergelijk geval alle hieruit voortvloeiende en door Returnista geleden schade te vergoeden, waaronder, maar niet beperkt tot, gederfde winst. Indien de Merchant in verzuim is, heeft Returnista ook het recht het Abonnement met de Merchant geheel of gedeeltelijk te beëindigen.

6.2 Bij beëindiging van het Abonnement worden alle openstaande vorderingen van beide partijen direct opeisbaar. De Merchant is in dat geval aansprakelijk voor de schade die Returnista hierdoor lijdt, inclusief maar niet beperkt tot gederfde winst en gemaakte kosten.

6.3 Returnista heeft het recht het Abonnement onmiddellijk en zonder rechterlijke tussenkomst te beëindigen, zonder dat een ingebrekestelling is vereist, in de volgende gevallen:

- De Merchant wordt failliet verklaard, of er is een faillissementsaanvraag ingediend.
- De Merchant vraagt surseance van betaling aan.
- De Merchant verliest de beschikkingsbevoegdheid over (een deel van) zijn vermogen door bijvoorbeeld beslaglegging of ondercuratelestelling.

Artikel 7: Dataverwerking

Beveiliging

7.1 Returnista beschermt de Diensten, het RMP en de daarin opgeslagen gegevens van de Merchant met passende technische en organisatorische maatregelen, zoals nader gespecificeerd in de Data Processing Agreement.

Privacy

7.2 Met betrekking tot de Diensten erkennen Returnista en de Merchant dat de Merchant de Verwerkingsverantwoordelijke is en Returnista namens de Merchant als Verwerker Persoonsgegevens zal verwerken. Deze verwerking gebeurt conform het Data Processing Agreement, dat een integraal onderdeel vormt van deze Voorwaarden.

7.3 Returnista heeft het recht om Gebruiksgegevens intern te verzamelen, analyseren en verwerken voor haar bedrijfsdoeleinden, zoals het waarborgen van de beveiliging, het uitvoeren van analyses, het verbeteren van de Diensten en het RMP, het meten van productgebruik, en voor overige ontwikkelings-, diagnostische en corrigerende doeleinden met betrekking tot de Diensten of andere producten/diensten van Returnista. Daarnaast mag Returnista Gebruiksgegevens delen met derden, mits dit uitsluitend gebeurt in geaggregeerde en/of niet-geïdentificeerde vorm, zodat de Merchant of haar gebruikers op geen enkele wijze te identificeren zijn.

Artikel 8: Vertrouwelijkheid

8.1 Beide Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij van de andere Partij ontvangen of die anderszins in hun bezit komt in het kader van de voorbereiding, totstandkoming en uitvoering van het Abonnement. Deze geheimhoudingsplicht omvat onder andere:

- De inhoud van aanbiedingen en overeenkomsten.
- De door Returnista verstrekte inlogcodes.
- Alle correspondentie, informatie, kennis en/of documentatie met betrekking tot de andere Partij.

Uitzonderingen op de geheimhoudingsplicht: de geheimhoudingsplicht vervalt indien de vertrouwelijke informatie:

- Al openbaar is (tenzij dit het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad van de ontvangende Partij).
- De bekendmakende Partij schriftelijk heeft ingestemd met de gehele of gedeeltelijke opheffing van de plicht.

8.2 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Partij die de informatie bekendmaakt, mag geen van beide Partijen de vertrouwelijke informatie gebruiken of openbaar maken voor andere doeleinden dan die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de verplichtingen onder het Abonnement, inclusief marketing- en/of commerciële doeleinden.

8.3 Elke Partij dient de vertrouwelijke informatie te behandelen met ten minste dezelfde zorgvuldigheid als waarmee zij haar eigen vertrouwelijke gegevens behandelt. Het is uitsluitend toegestaan vertrouwelijke informatie aan derden en/of werknemers te verstrekken indien dit noodzakelijk is voor de uitvoering van hun werkzaamheden. Voorwaarde hierbij is dat de ontvangende Partij een geheimhoudingsplicht aan deze derden en/of werknemers oplegt die gelijk is aan de bepalingen in deze Voorwaarden. De ontvangende Partij staat er jegens de bekendmakende Partij voor in dat deze derden en/of werknemers deze geheimhoudingsplicht te allen tijde zullen nakomen.

8.4 Als een van de Partijen wettelijk verplicht is, of op grond van een bindende instructie of regelgeving, om bepaalde informatie openbaar te maken, moet zij de andere partij hiervan onmiddellijk en schriftelijk in kennis stellen vóór de openbaarmaking, tenzij dit wettelijk verboden is.

8.5 De geheimhoudingsplicht blijft onverkort van kracht, tot 12 maanden nadat het Abonnement is beëindigd.

Artikel 9: Intellectuele eigendomsrechten

9.1 Alle intellectuele eigendomsrechten, waaronder handelsmerken en auteursrechten, met betrekking tot de Diensten en het Return Management Platform (RMP), zijn eigendom van Returnista of haar licentiegevers. Het is de Merchant niet toegestaan om de naam Returnista, de Diensten of het RMP te gebruiken, noch de inhoud ervan geheel of gedeeltelijk te reproduceren, publiceren, kopiëren of opslaan, behalve voor strikt eigen gebruik. Elk ander gebruik vereist voorafgaande, specifieke en schriftelijke toestemming van Returnista.

9.2 De Merchant verkrijgt enkel de gebruiksrechten die expliciet in deze Voorwaarden en de geldende wetgeving zijn toegekend. De Merchant kan deze gebruiksrechten, die niet-exclusief zijn, niet overdragen, bezwaren of in sublicentie geven zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Returnista.

Artikel 10: Overig

10.1 Bij schending van de geheimhoudingsplicht (artikel 8) of de intellectuele eigendomsrechten (artikel 9) is de Merchant, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling vereist is, een direct opeisbare boete verschuldigd aan Returnista (of haar rechtsopvolger(s)). De boete bedraagt:

1. € 5.000,00 (vijfduizend euro) per overtreding;
2. vermeerderd met € 200,00 (tweehonderd euro) voor elke dag of een deel van een dag dat de overtreding voortduurt (bij een voortdurende overtreding).

Deze boete is verschuldigd zonder de mogelijkheid van aftrek, opschorting of verrekening. De wettelijke handelsrente wordt bij de boete opgeteld en is verschuldigd vanaf de dag dat de boete opeisbaar wordt.

De boetebepaling laat de overige rechten van Returnista onverlet, waaronder:

- Het recht op volledige schadevergoeding, voor zover de geleden schade de boete overschrijdt;
- Het recht op nakoming van de verplichtingen;
- Het recht om juridische stappen te ondernemen (inclusief kort geding);
- Het recht om een gerechtelijk bevel te verkrijgen;
- Alle andere wettelijke rechten.

10.2 De ongeldigheid, nietigheid of vernietiging van één bepaling van deze Voorwaarden laat de geldigheid van de overige bepalingen onverlet.

10.3 Alle vereiste of toegestane kennisgevingen en mededelingen op grond van deze Voorwaarden moeten schriftelijk worden gedaan. Dit kan op de volgende manieren:

(1) Per e-mail: Naar het e-mailadres dat de Merchant heeft opgegeven bij de accountregistratie of zoals bijgewerkt in de accountinstellingen (zie artikelen 2.1 en 2.2 van deze Voorwaarden).

(2) Via het RMP: Door middel van berichten die via het RMP worden verzonden.

10.4 Geen van beide Partijen mag de rechten en verplichtingen uit hoofde van deze Voorwaarden, geheel of gedeeltelijk, aan een derde partij overdragen, cederen of delegeren zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij. Desondanks verleent de Merchant hierbij onherroepelijk toestemming aan Returnista om haar rechten en verplichtingen onder deze Voorwaarden over te dragen, te cederen of te delegeren aan een van haar Gelieerde Partijen.

10.5 In geval van overmacht of andere buitengewone omstandigheden, waaronder, maar niet beperkt tot, brand, stakingen, leveringsproblemen, internet- of computerstoringen, overheidsmaatregelen, onverwachte defecten en/of storingen bij Returnista, haar Vervoerders of toeleveranciers, of een tekortkoming door een ingeschakelde derde of Vervoerder, kan Returnista haar verplichtingen (inclusief overeengekomen garantieverplichtingen) onder deze Voorwaarden geheel of gedeeltelijk op een later tijdstip nakomen.

10.6 Op deze Voorwaarden en de Diensten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Juridische begrippen worden geïnterpreteerd conform het Nederlandse recht. Bij eventuele onduidelijkheid, inconsistentie of vertalingen in andere talen, is de Nederlandse tekst van deze Voorwaarden steeds leidend en doorslaggevend voor de interpretatie.

10.7 Geschillen die voortvloeien uit deze Diensten en Voorwaarden zullen door Partijen worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter in Amsterdam.

Hoofdstuk 2: Transportdiensten

Naast de algemene bepalingen (Hoofdstuk 1) gelden de bepalingen van dit Hoofdstuk 2 wanneer de Merchant verzendlabels creëert op basis van contracten die Returnista met Vervoerders heeft gesloten.

Artikel 11: Transportdiensten

11.1 Returnista treedt op als expediteur (conform artikel 8:60 Burgerlijk Wetboek) wanneer een Merchant verzendlabels aanmaakt via de contracten die Returnista met Vervoerders heeft gesloten. In deze rol is Returnista niet aansprakelijk voor het daadwerkelijke transport van de goederen.

11.2 De Merchant dient alle instructies van Returnista en/of de Vervoerder(s) met betrekking tot de Transportdiensten na te leven, inclusief de instructies die in de Overeenkomst zijn vastgelegd. De Overeenkomst bevat essentiële richtlijnen ten aanzien van verpakking, labels, verwerking en andere specifieke vereisten van de Vervoerder.

Returnista behoudt zich het recht voor om deze instructies op elk moment te actualiseren of te wijzigen. Dergelijke wijzigingen zijn onmiddellijk van kracht na publicatie in de Overeenkomst. Het is de verantwoordelijkheid van de Merchant om de Overeenkomst regelmatig te raadplegen om naleving van de meest recente instructies te waarborgen. Returnista is niet aansprakelijk voor de gevolgen van het niet opvolgen door de Merchant van de laatst gepubliceerde instructies in de Overeenkomst.

11.3 De Merchant is verplicht om de volgende punten na te komen:

Verpakking: Elke zending dient veilig en volgens de richtlijnen van de Vervoerder te worden verpakt om transportschade te vermijden. Dit vereist het gebruik van geschikte materialen, voldoende opvulling en een correcte sluiting van de pakketten.

Behandeling en Beperkingen van Goederen: De Merchant garandeert dat alle goederen met speciale behandelingsvereisten of beperkingen (zoals gevaarlijke of bederfelijke goederen) voldoen aan alle instructies van de Vervoerder en aan alle geldende wettelijke vereisten. Het is de verantwoordelijkheid van de Merchant om de benodigde vergunningen te verkrijgen voor goederen die onderworpen zijn aan beperkingen. De Merchant dient Returnista hierover voorafgaand aan de verzending op de hoogte te stellen.

Gewichts- en Afmetingsvereisten: De Merchant is verantwoordelijk voor de naleving van de gewichts- en afmetingsbeperkingen die door de Vervoerder zijn vastgesteld voor elk pakket. Overschrijding van deze limieten kan resulteren in bijkomende kosten of de weigering van de zending door de Vervoerder.

Vervoer van Gevaarlijke Goederen: is uitsluitend toegestaan na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Returnista én acceptatie door de Vervoerder.

De Merchant draagt de volledige en enige verantwoordelijkheid voor de correcte identificatie, classificatie, verpakking, markering, etikettering en documentatie van alle Gevaarlijke Goederen. Dit moet gebeuren in overeenstemming met:

- Alle toepasselijke wet- en regelgeving.
- De vereisten van de Vervoerder.
- Internationale normen, waaronder de IATA Dangerous Goods Regulations (voor luchtvaart) en de IMDG-code (voor zeevervoer).

Gevolgen van niet-naleving: niet-toegestane zendingen met Gevaarlijke Goederen kunnen leiden tot:

- Boetes.
- Vertragingen.
- Weigering door de Vervoerder.

Returnista is in deze gevallen niet aansprakelijk.

11.4 De Merchant zal Returnista, haar Gelieerde Partijen, functionarissen, directeuren, werknemers en agenten vrijwaren van en schadeloos stellen tegen alle vorderingen, aansprakelijkheden, schade, boetes en kosten (inclusief redelijke advocaatkosten) die voortvloeien uit of verband houden met een (vermeende) schending door de Merchant van diens verplichtingen onder artikel 11.2 en/of artikel 11.3.

Artikel 12: Transportkosten

12.1 De Merchant dient alle kosten voor de Transportdiensten aan Returnista te voldoen. Tenzij deze (gedeeltelijk) worden voldaan door de consument in het Retourportaal

12.2 Returnista behoudt zich het recht voor om de Transportkosten per direct en zonder voorafgaande kennisgeving eenzijdig aan te passen. Hoewel Returnista ernaar streeft de Merchant minstens veertien (14) dagen van tevoren te informeren over prijswijzigingen, kan deze termijn niet in alle gevallen worden gegarandeerd. De geldende Transportkosten zijn altijd de kosten die in het Account binnen het Returnista Merchant Platform (RMP) worden weergegeven en zijn te allen tijde leidend.

12.3 Alle toeslagen, vergoedingen en metingen (waaronder gewicht, afmetingen en/of volumegewicht) die door de Vervoerder worden vastgesteld, zijn bindend en gelden als dwingend bewijs.

12.4 De Transportkosten voor aangemaakte verzendlabels zijn direct verschuldigd, ook als de Merchant/Consument het label uiteindelijk niet gebruikt.

12.5 Tenzij Returnista en de Merchant een andere regeling overeenkomen, vindt de facturatie van transportkosten elke 14 dagen plaats.